

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union



POVRATNE INFORMACIJE





Asertivno komuniciranje





Cilji modula

- Naučite se dajati učinkovite povratne informacije
- Kako izboljšati uspešnost drugih z uporabo povratnih informacij
Napake pri podajanju povratnih informacij
Povratne informacije vodstva



Cilji predstavitve

1. Kaj je asertivna komunikacija
2. Značilnosti asertivnega komuniciranja

Asertivno komuniciranje pri dobremu vodji

Asertivno komuniciranje pri delu

Asertivno sporazumevanje v verbalnem /neverbalnem in para verbalnem vedenju

Tehnike asertivnega komuniciranja



Kaj je asertivna komunikacija?



Ko govorimo o asertivni komunikaciji ,
vključujemo odnos do sporočila, saj je to
način, na katerega oseba izraža svoja
mnenja iz spoštovanje do drugega, na jasen
način.





Kaj je asertivno komuniciranje?



Sposobnost, da
komuniciramo, izražamo
ideje, mnenja, stališča in
občutja na jasen in natančen
način, pri čemer spoštujemo
druge. Vse to je celota, ki ji
pravimo **“asertivna
inteligenca”**.

Za asertivnega vodjo je
značilna predvsem njegova
sposobnost neposrednega,
iskrenega in natančnega
komuniciranja z ljudmi.



Značilnosti asertivnega komuniciranja



Odprta drža telesa kaže zanimanje in iskrenost.



Prave poteze nam pomagajo poudariti določena sporočila.



Pozornost je potrebno nameniti tonu glasu, ker smo z ustrezno modulacijo le-tega bolj prepričljivi.



Analizirajte, kako dolgo poslušamo in kako dolgo nas poslušajo, da povečamo dovzetnost in vpliv.



Ugotoviti, koliko, kako, kdaj in kje posredujemo, in tudi opazovati kakovost naših posegov v pogovore.



Če sogovornika gledamo, izkazujemo interes, kar poveča zaupanje in povezanost.



Kako se to odraža na dobremu vodji?



Je sposoben dati svoje mnenje ali prositi za usluge na naraven, spoštljiv način in pravočasno.

Samozavesten je tudi, ko izrazi svoja čustva, tako pozitivna kot negativna, tako da ga poslušajo in upoštevajo drugi.

Asertivni vodja ve, kdaj in kako izraziti pohvale, hvala, nesoglasja in kritike. Je previden in sočuten.



Kako se to odraža na dobremu vodji?



Jasno govorite in določite posebne cilje za vse: Vodja pazi na besede, ki jih uporablja, in poskuša jasno in natančno predati sporočila.

Delite, kar veste s celotno ekipo, tako da lahko vsakdo izboljša svojo uspešnost.

Spodbuja osebno komunikacijo in osebni pristop.

Ocenjuje in prosi za povratne informacije o njegovi vlogi, da izboljša svoje delo ali svojo vodilno vlogo.



Asertivno komuniciranje pri delu



To je ena od zaželenih spretnosti pri delu, kjer je komunikacija bistvena za delovno nalogo.

Ustvariti atmosfero, ki bo pomagala pri prikazovanju idej, mnenj in spoštovanja in tako optimizirala odnose znotraj delovnega okvira.

Je najustreznejši način za nagovor stranke ali drugega delavca, ne da bi se druga oseba počutila napadeno.

Pomaga pri lažjemu dojetanju sporočil na način, da bi nihče ne počuti ocenjevanega in ogroženega.



Asertivno komuniciranje pri delu



*Ustvarja dojemanje
spoštovanja in verodostojnosti
indikacije, ki jih bomo dali
stranki, s katero komuniciramo.*

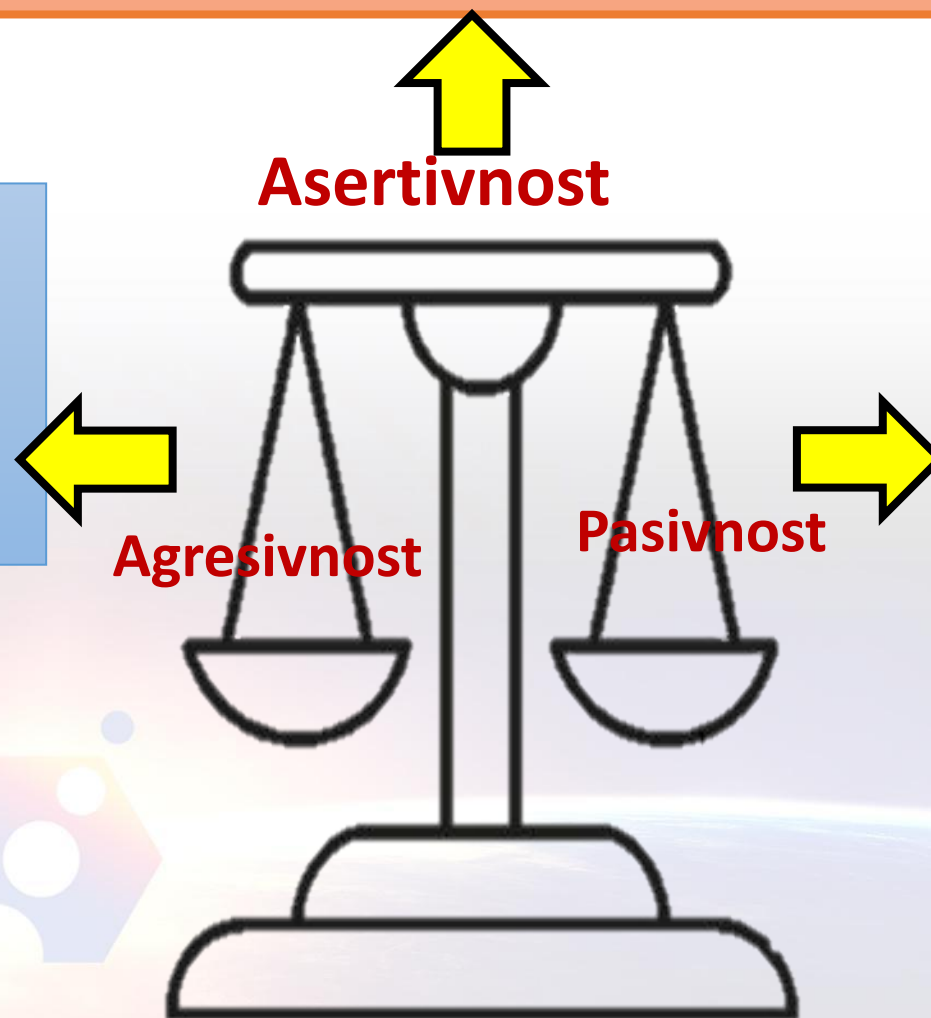
Pomembno je, da vemo, katere
informacije bomo dali in kako
jih dati.

Druga oseba se dobro počuti, ko
izražamo svoja mnenja, kar je
bistvenega pomena za to, da tudi ona
sodeluje in izraža svoje misli, dvomov in
mnenj.



Oseba, ki učinkovito in ustrezno govori ter na logičen in neprotisloven način navaja svoje zamisli. Igra se pošteno igro.

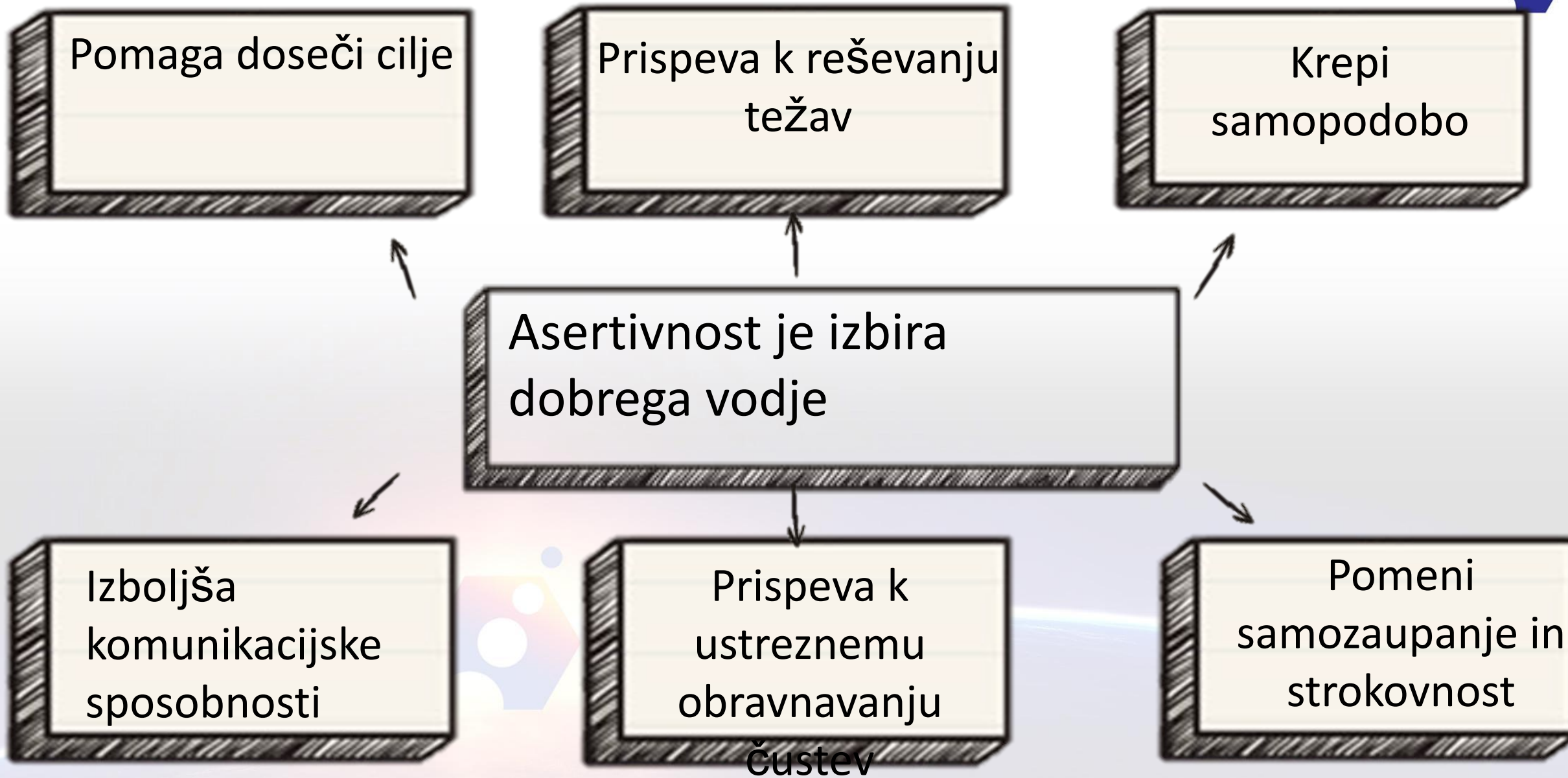
Oseba je običajno žaljiva, ko gre za komunikacijo. Oseba ni odprta za predloge drugih.



Pasivna oseba se izogiba govorjenju, se strinja s tem, kar drugi govorijo in ne opredeljuje svojega stališča.



Zakaj naj bi vodja bil asertiven? Prednosti.





Asertivnost v neverbalnem vedenju



Neverbalno vedenje bo vplivalo na način, kako druga oseba prejema informacije.

Vzdrževati neposreden stik z očmi z drugo osebo, imeti pokončno držo in se ne pokazati napetosti.

Prikaz varnosti z našim telesom med podajanjem sporočila. Neagresivno vedenje bo olajšalo pridobivanje pozornosti določene osebe.



Asertivna komunikacija v verbalnem smislu



Da bi bila naša besedna komunikacija skladna z našo nebesedno komunikacijo, je pomembno upoštevati naslednja priporočila:

1. Izogibajte se križanju rok in poskušajte biti odprti.

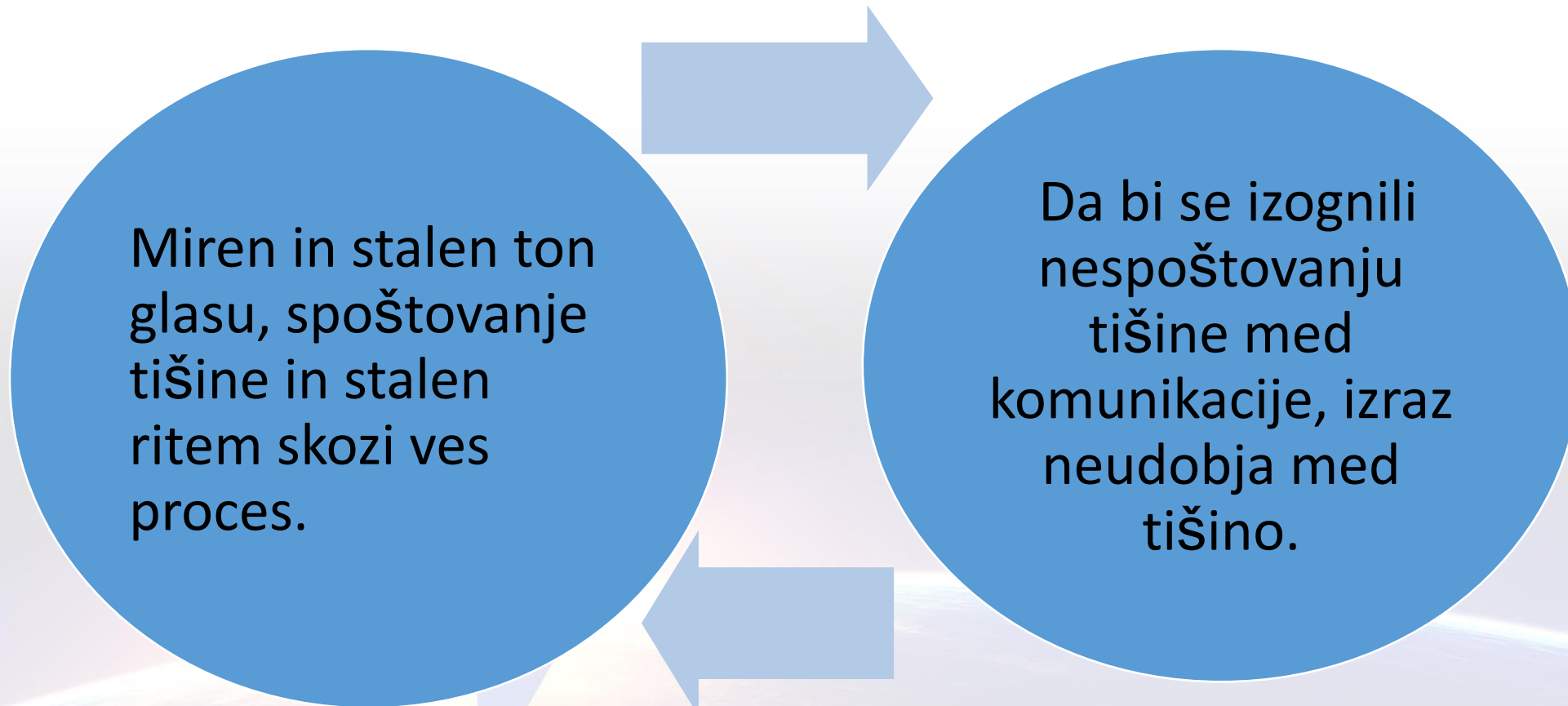
2. Ne razlagajte potez in gibov vašega sogovornika.

3. Upoštevajte ton glasu in pazite, da je v skladu s sporočilom.

4. Vzdržujte stik z očmi na zelo subtilen način, med poslušanjem in govorjenjem pa bodite empatični.



Asertivna komunikacija v paraverbalnem vedenju



Miren in stalen ton
glasu, spoštovanje
tišine in stalen
ritem skozi ves
proces.

Da bi se izognili
nespoštovanju
tišine med
komunikacije, izraz
neudobja med
tišino.



Tehnike asertivne komunikacije





Tehnike asertivne komunikacije



Tehnika ponavljajoče se plošče

- Če ste mnenja, da vaše sporočilo ni bilo sprejeti, ga poskusite ponoviti z enakim tonom, ritmom in volumenom. Pri tem se ne razburite.

Tehnika meglene banke

- Sogovorniku dajajte razloge, da bi se izognili konfrontacijam in argumentacijam.

Sprememba tehnike

- Poskušamo imeti globalno vizijo diskusije, pri čemer zmanjšujemo nivo agresivnosti in/ali frustracije.

Tehnika asertivnega dogovora

- Pomeni doseči dogovor med udeleženci pogovora.



Tehnike asertivne komunikacije



Tehnika asertivnega spraševanja

- Zamisel je odgovoriti z vprašanjem, oblikovanim tako, da bo pozitivno prikazano na temo razprave.

Tehnika asertivnega odloga

- To tehniko uporabljamo, kadar ne moremo sogovorniku dati ustrezne rešitve ali odgovora na pristop.

Tehnika ignoriranja

- Če opazite, da je sogovornik jezen in nezmožen učinkovite komunikacije, je bolje, da jezo ignorirate in ga poskušate razumeti.



Reference:

- <https://www.mindtools.com/>
- <https://growlia.com/la-comunicacion-asertiva-como-base-del-liderazgo/>
- INTELIGENCIA ASERTIVA .JAVIERA DE LA PLAZA



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

